MANAGEMENT BOARD SECRETARIAT

2001-2002
Business Plan

Ontario

101-05484/

Message from the Minister

Hon. David H. Tsubouchi

I am pleased to report on Management Board Secretariat's initiatives to enhance government-wide efficiency, effectiveness, responsiveness, and key trends that will shape the government of Ontario for the 21st century.

The primary role of my ministry is to offer ministries the guidance and administrative support needed to deliver high quality, accessible, cost-efficient products and services to the people of Ontario. Our challenge is to do so in an environment marked by dramatic demographic shifts, evolving employment patterns, and technology that is radically affecting every aspect of our lives.

In the past year, we realigned our strategies to emphasize investing in people and business transformation through technology. We made good progress in both of these areas. To attract the people needed in the Ontario Public Service, we are embarking on programs to make the government of Ontario an employer of choice. On the technology front, we are on target with programs to develop a common technology infrastructure for the Ontario Government and a secure access card for the public. Management Board Secretariat has also initiated a plan to enhance access to all government services through its Electronic Service Delivery Strategy.

Citizens are more than "customers" or "clients". They are the true owners of the entire public sector. Our role in accountability is to make government operations transparent, to set standards for more openness on how we spend taxpayer dollars, and to provide timely and accurate reports on our performance and results. Tabling each ministry's business plan in the legislature and posting it on the Internet are two important ways of being accountable to our "shareholders", the people who live in Ontario.

It is a great privilege to be the Chair of Management Board of Cabinet and to lead the capable people of the ministry in their work to shape the government into a business-like model that can readily meet the challenges of the years ahead. I commend the entire ministry staff for their commitment to make the Ontario Government the best run public service in the world.

The Honourable David H. Tsubouchi
Chair, Management Board of Cabinet

Ministry Vision

Management Board Secretariat (MBS) is committed to making the Ontario Government the best run public service in the world in order to provide service excellence and value for money to the people of Ontario.

Ministry Mission

In support of our commitment to deliver quality services and value for money to the Ontario public, MBS will effectively manage government resources and provide ministries with standards, leadership and integrated solutions to achieve government priorities.

Core Businesses

During 2000-2001, Management Board Secretariat (MBS) was responsible for five specific core businesses: Corporate Controllership, Information and Information Technology which included the Archives of Ontario, Shared Services, Realty Services, and Gaming Policy and Program Development. Gaming Policy and Program Development has become part of the Ministry of Tourism, Culture and Recreation; that ministry will report on its achievements and future commitments.

Corporate Controllership

MBS shares responsibility for corporate controllership with Cabinet Office, the Ministry of Finance and the Ontario SuperBuild Corporation. The purpose of this core business is to help ministries effectively manage their operations and resources – people, money, information, technology and realty assets – by setting out internal policies, practices and standards that support service excellence and the optimum use of taxpayer dollars. In addition, corporate controllership also undertakes government-wide change projects that position the Ontario Government as the best run public service in the world.

The goals of corporate controllership include: achieving the government's restructuring and financial objectives; ensuring a sound, integrated corporate business planning process; advising cabinet and ministries; delivering internal audit services that help government meet its business goals; and developing a skilled, revitalized workforce.

Information and Information Technology

The Ontario Public Service (OPS) spends more than $750 million per year on information and information technology (I and IT) and employs more than 2,500 public servants in that field. The OPS manages and supports programs to integrate technology across government and ensure government receives good value from its investments in technology. MBS, through the Office of the Corporate Chief Information Officer (OCCIO), provides leadership and coordinates the government's corporate I and IT strategies while ensuring the protection of individual privacy. The implementation of these strategies will enable the Ontario Government to become a world leader in electronic service delivery by 2003.

Complemented by the I and IT strategy, the Archives of Ontario provides leadership and offers guidance to all ministries on managing and preserving information that is critical to effective, efficient and accountable government. It also ensures the public has access to Ontario's documentary memory. Its primary roles are to manage the appraisal and disposition of all government records; to acquire, preserve and make accessible historically valuable documents; and to provide customer service to users of both government and private sector records in all media.

Shared Services

Established in 1998, the Shared Services Bureau (SSB) delivers high-quality, internal business support services, such as financial and payroll processing, benefits administration, procurement and general administrative services, to ministries and agencies across the province. By consolidating (under a single management team) business support staff from across the OPS, the SSB contributes to a streamlined government and enables the OPS to concentrate on its core businesses – delivering coordinated, consistent, quality services to their customers.

Realty Services

MBS contracts the management of provincial real estate and accommodation services to the Ontario Realty Corporation (ORC), a crown corporation that reports to a Board of Directors made up of private and public sector experts. The ORC operates within the framework of government priorities, the real estate industry and market conditions. The corporation provides a broad range of real estate services including construction project management, facilities management, portfolio management, policy and planning advice and asset rationalization on behalf of MBS and its client ministries.

Annual Report on Key Achievements for 2000-2001

Improved Customer Service

During the past year, MBS achieved a number of significant goals that enhanced the government's efficiency, improved customer service and delivered added value for taxpayer dollars.

Rapid changes in technology and the public's push for high quality services at less cost continued to drive the government's information and information technology (I and IT) programs. The OCCIO made good progress in its work to design and implement a common technology infrastructure and ensured that its technology could accommodate business initiatives.

During 2000-2001, MBS made strides to match the customer service levels achieved by top private sector firms, and did so at a competitive cost. To help achieve this goal, it is using ⁄SERV Ontario, the government's technology services organization, to deliver high quality, comprehensive, integrated technology services to the OPS at market prices or less.

Responding to the public's demand for timely, relevant services and electronic access, MBS spurred the overhaul of customer service delivery mechanisms. We implemented common IT infrastructure and business strategies that set the foundation for full e-government in the future. MBS has continued to develop a secure access card for Ontario and increased the use of technology to streamline and improve services to internal and public customers.

During the year, the Archives of Ontario repatriated an important collection of 19th century Ontario immigration records from the United States with the help of the Friends of the Archives of Ontario. In addition, the Archives of Ontario launched searchable databases of records, images and library holdings on site and over the Internet. A three year strategic plan is now in place that will carry the Archives of Ontario through to its 100th anniversary in 2003.

Open, Accountable and Effective Management

During fiscal 2000-2001, MBS monitored the government's total program expenditure budget of $50 billion and, through effective resource management, helped the government achieve a projected surplus of $3.2 billion for the year based on interim actuals reported in the 2001 Budget. Consistent with previous years, MBS integrated all government resource planning exercises and supported the optimum use of taxpayer dollars.

As the employer of some 60,000 public servants, the government is committed to strategies that bring the right people into the right jobs at the right time. The human resources priority is to promote the reshaping of the OPS workforce to ensure that it is highly skilled, motivated and productive. To support this priority, MBS recruits 100 recent college and university graduates annually through the Ontario Internship Program. Thus far, 80 per cent of the program participants who have completed the program have been hired into OPS positions. In addition, MBS established policies that encourage external candidates to apply for jobs within the OPS. It also continued to support the government's Internet site GOJobs that posts employment opportunities within the government of Ontario. Since it was launched in April 1999, GOJobs has drawn more than three million visits and has maintained its position as a "top 3" website.

Technology achievements this year included the launch of the Information Protection Centre to provide proactive oversight of security issues, such as intrusion detection and monitoring virus protection. The Electronic Service Delivery Strategy commits the government to increasing customer satisfaction by becoming a world leader in electronic service delivery by 2003. MBS also introduced improved procurement models that helped the OPS get to market faster. These models maintain a fair and open competitive procurement process by establishing Vendors of Record for major, frequently used services to support IT initiatives.

In 2000-2001 MBS started implementation of its quality service plan to improve management processes and improve customer service. On another internal management front, the SSB launched several projects that used technology to improve business support services, including vendor invoice tracking, web-ordering and generic training. The SSB also introduced transaction-based pricing which establishes a benchmark unit price for its key products and services. This will permit the organization to better measure the impact of business process improvements on enterprise-wide efficiency levels.

Annual Report on Key Achievements for 2000-2001 (cont'd)

Program Management and Estimates Division (PMED) published *Performance Measurement in Business Planning,* a new reference guide for ministries. This guide has been shared with governments across Canada. Also, the Agency Sector Coordination Unit of MBS released *Towards Excellence in Administrative Justice,* which offers guidance to agencies on managing decision-makers, setting appropriate standards of conduct, dealing with complaints from the public and providing orientation training to new appointees. This guide will enhance public confidence in Ontario's administrative justice system, assure top quality service and the effective resolution of disputes.

In January 2000, enhanced guidelines and procedures for the sale of government properties were introduced. These guidelines provide a series of checks and balances within the sales process to ensure that the taxpayer is receiving maximum value for government property. The ORC procedures meet or exceed real estate industry comparable guidelines.

Key Commitments and Strategies for 2001-2002

Improved Customer Service

MBS is committed to ongoing improvements in services and supporting the business operations of Ontario Government ministries. In the coming year, it will continue to guide ministries by developing the policies, the architecture and the controllership frameworks they need to deliver major business initiatives.

Technology remains a key driver of change in the way the government does business. The government is committed to using leading-edge research and technology to deliver innovative services. We are mindful that today more than 60 per cent of Canadians have access to the Internet or e-mail, and that projections show that by 2003, Internet usage among Canadians will climb to an estimated 75 - 80 per cent. In preparation, we will coordinate the Electronic Service Delivery Strategy that will make all routine government services available electronically by 2003. Once implemented, this initiative will make the OPS a world leader in delivering client-focused, integrated, accessible and cost-effective services online. MBS will also introduce the technology infrastructure and the business and security standards required for e-government. This work will entail continuing the development of a secure access card and helping the Information Protection Centre create and implement a comprehensive security strategy.

During 2001-2002, the Red Tape Commission and the SSB will work together on the Fewer Forms, Faster Service Project. This was set up to streamline and reduce the number of government forms used to collect information from businesses, institutions and individuals, and to make the forms more user friendly and electronically accessible. The Red Tape Commission project is linked with other corporate programs, including the Electronic Service Delivery initiative.

The Archives of Ontario will develop and implement a private records acquisition strategy to complement the existing holdings of Ontario's documentary memory. The Archives will also provide leadership on the long-term preservation of historical records of defunct municipalities, a growing concern as amalgamation continues. In addition, the Archives of Ontario will mount an on-site public exhibit to create awareness of the importance of archival records.

Open, Accountable and Effective Management

MBS will continue to be open and accountable by reporting through the Printed Estimates details on government expenditures. During 2001-2002, we will continue to monitor the government's total program expenditure budget and work with ministries to streamline and further improve the government's efficiency.

Other measures to enhance accountability and effective management include OPS-wide frameworks for I and IT management, using governing bodies effectively, and delivering sound financial management and knowledgeable technology advice to Management Board of Cabinet and ministries.

To develop the skilled and revitalized workforce the government requires, MBS will continue to assess progress on the human resources strategy of the OPS. We will also introduce programs that position the OPS in the labour market as an employer of choice. To attract young people to the OPS, MBS will continue to promote the Ontario Internship Program across the province. The government expects to hire and place this year's target of 100 young interns in ministry assignments by July 2001. In addition, MBS will develop and implement a multi-year Corporate Learning Strategy that will update and strengthen the skills of the OPS.

During 2001-2002, MBS will maintain its support of a stakeholder education program that provides the broader public and private sectors with information on the government's technology strategies and programs, and its e-government plans. That opens the door for more dialogue on technology with other governments, agencies, and the private sector. For more information about the government's I and IT agenda, visit the website of the OCCIO at www.cio.gov.on.ca

As a catalyst for change across the government's 60 regulatory and adjudicative agencies, this year, the Agency Sector Coordination Unit will launch orientation and code of conduct training for decision-makers; take further steps to improve their accountability; integrate agencies into the overall electronic government strategy and ensure they are more accessible to the public.

Through integrated internal audit services, MBS will assist ministries in identifying and managing risks and achieving their business objectives. These services will help ministries improve the effectiveness of their controllership, accountability and processes and obtain value for money in the operation of their programs.

Key Commitments and Strategies for 2001-2002 (cont'd)

Over 2001-2002, the ORC plans to complete its transition to a more private sector-like organization by formulating its own human resource policies and support systems. The ORC also plans the development of long-range capital repair programs that minimize government exposure to the costs associated with aging assets and changing space needs.

Key Performance Measures

Management Board Secretariat Core Business : Ministry Wide Measure

Ministry Goal
Various program areas provide policy direction, best practices, advice and direct services which foster the effective and efficient management of the Ontario Government. The long-term objective is for the ministry to be recognized as a significant change agent contributing to the ministry's vision of making the Ontario Government the best-run public service in the world.

Contribution to Goal
This measure is supported by the quality management improvements being implemented through the ministry's Quality Service Plan.

Measure	Standard / Target	2001-2002 Commitments
% of MBS customers, clients and stakeholders surveyed who are satisfied with MBS's services and advice.	90%	80%

Key Performance Measures (cont'd)

Management Board Secretariat Core Business : Information and Information Technology

Ministry Goal
MBS will fulfill its commitment to business transformation through technology by coordinating the development and implementation of a cost-effective electronic service delivery strategy and framework to achieve the target: by 2003, increase Ontarians' satisfaction with government services by becoming a world leader in delivering services electronically.

Contribution to Goal
By coordinating the ongoing development and implementation of the electronic service delivery strategy, MBS will help ensure that ministries have an integrated framework to share resources and meet their program and service commitments to provide all high demand routine information and services electronically by 2003.

Measure	Standard / Target	2001-2002 Commitments
% of high demand routine services that are delivered through electronic delivery systems.	By 2003 the Ontario Government will become a world leader in electronic service delivery with all high demand routine services being available to the public electronically.	Establish a baseline of government services that are available electronically to the public and businesses.

Management Board Secretariat Core Business : Shared Services

Ministry Goal
Quality business support services at the best possible price to ministries as determined by lower customer costs and growing customer satisfaction.

Contribution to Goal
Assessment of enhanced customer satisfaction and potential for customer savings in the long-term.

Measure	Standard / Target	2001-2002 Commitments
The cost trend of a "standard basket" of goods and services provided by SSB.	The cost of the "standard basket" of goods and services will decrease over time.	The cost of the "standard basket" of goods and services will not increase in 2001-2002.

Key Performance Measures (cont'd)

Ministry Goal
Efficient operation of government owned and leased office space.

Contribution to Goal
The operating cost per square foot is a standard real estate industry benchmark that is widely recognized as the most significant measure of efficient building operation and management.

The industry standard is to be within a range of the average of the Building Owners and Management Association (BOMA). The objective of ORC is to be within 10% of the average. It is not desirable to be too high as this indicates excessive operating costs. As well, it is inappropriate to be too low as this affects the condition and eventually the value of the asset.

Measure	Standard / Target	2001-2002 Commitments
Operating cost in dollars per square foot.	Within 10% of industry average.	ORC's average projection is $7.05. Industry average projection is $6.97. A 10% variance would be a low of $6.34 and a high of $7.75.

2000 - 2001 Ministry Spending by Core Business - Interim Actuals (1)

Management Board Secretariat	
Operating	$27 million
Capital	$20 million
	2,765 staff

Corporate Controllership	
Operating	$47 million
Capital	$0 million
	630 staff

Information and Information Technology	
Operating	$73 million
Capital	$0 million
	575 staff

Shared Services	
Operating	$(84) million (2)
Capital	$0 million
	1,175 staff

Realty Services	
Operating	$(54) million (4)
Capital	$20 million
	245 staff

Internal Administration	
Operating	$45 million (3)
Capital	$0 million
	140 staff

Notes:

(1) Financial figures on accrual basis (PSAB) restated to match 2001-2002 core business structure; staff numbers shown as full-time equivalents.

(2) MBS Interim Actuals include Retirement Benefits represented as a separate line in the Ontario Budget; operating budget of $113 million adjusted for net OPS pension gains of $197 million in accordance with PSAB accounting requirements, producing a net expenditure of $(84) million.

(3) Includes one-time expenditures for corporate communication with taxpayers and office integrations.

(4) Operating budget of $79 million adjusted by $(113) million for space rental payments expended in all ministries producing a net expenditure of $(54) million.

2001-2002 Ministry Approved Allocations by Core Business Plan(1)

Management Board Secretariat

Operating	$1,030 million(2)
Capital	$37 million
	2,510 staff

Corporate Controllership

Operating	$695 million (2)
Capital	$0 million
	525 staff

Information and Information Technology

Operating	$142 million (6)
Capital	$9 million (4)
	600 staff

Shared Services

Operating	$88 million (3)
Capital	$0 million
	1,255 staff

Realty Services

Operating	$71 million (7)
Capital	$28 million (5)
	0 staff

Internal Administration

Operating	$34 million
Capital	$0 million
	130 staff

Notes:

(1) Financial figures on accrual basis (PSAB); staff numbers shown as full-time equivalents.

(2) Includes Contingency Fund represented as a separate line in the Ontario Budget; actual expenditures against Contingency Fund occur in other ministries.

(3) Includes Retirement Benefits represented as a separate line in the Ontario Budget; contains new accounting treatment to expense retirement benefits earned by employees in the year in which earned adding $192 million to the 2001-2002 expenses.

(4) Capital increase represents infrastructure requirements to support e-government service delivery to public; and Archives records storage facilities.

(5) Capital increase for refurbishment for government's real estate inventory.

(6) Operating increase to implement information technology strategy and infrastructure investment.

(7) Does not include adjustment which occurs at year end for space rental payments expended in all ministries.

Who to Call

Questions or comments about the ministry's business plan are welcomed.

Corporate Controllership
Bob Wright - Financial: (416) 325-3342; Fax (416) 325-4993;
bob.wright@mbs.gov.on.ca

Laurie Reid - Human Resources: (416) 325-0386; Fax (416) 325-1393;
laurie.reid@mbs.gov.on.ca

Peter Harshman - Internal Audit: (416) 327-9485; Fax (416) 327-9486;
peter.harshman@mbs.gov.on.ca

Information and Information Technology
Virginia Rowden: (416) 327-3010; Fax (416) 327-3264;
virginia.rowden@mbs.gov.on.ca

Carolyn Heald - Archives of Ontario: (416) 327-1568; Fax (416) 327-1992;
carolyn.heald@archives.gov.on.ca

Shared Services
Brian Fior: (416) 314-4324; Fax (416) 327-4246; brian.fior@mbs.gov.on.ca

Realty Services
Jim Butticci: (416) 314-2351; Fax (416) 314-3530; jim.butticci@orc.gov.on.ca

Internal Administration
Brenda Begin: (416) 327-2915; Fax (416) 327-2905; brenda.begin@mbs.gov.on.ca

Minister's Office
Alexandra Kyriakos: (416) 327-2944; Fax (416) 327-3790;
alexandra.kyriakos@mbs.gov.on.ca

Communications
Donna Holmes: (416) 327-2794; Fax (416) 327-2817; donna.holmes@mbs.gov.on.ca

Copies of this document are available free from: Publications Ontario,
880 Bay Street, Toronto ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out-of-town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
Telephone service for the hearing impaired is available
toll-free throughout Ontario at 1-800-268-7095

Order copies via the Internet at http://www.publications.gov.on.ca

Obtain an electronic copy of this document at http://www.gov.on.ca

© Queen's Printer for Ontario, 2001

ISBN 0-7794-1125-0

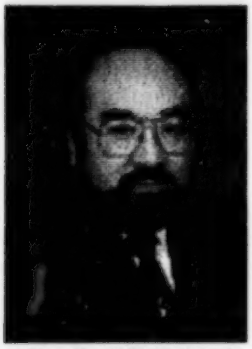
Ce document est disponible en français

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DE GESTION

Plan d'activités
2001-2002

Ontario

Message du ministre



L'hon. David H. Tsubouchi

Je suis heureux de décrire dans le présent plan d'activités les initiatives prises par le Secrétariat du Conseil de gestion pour améliorer la productivité, l'efficacité, la souplesse et les tendances clés qui seront la marque du gouvernement de l'Ontario au XXI[e] siècle.

La fonction première du Secrétariat est d'offrir aux ministères l'encadrement et le soutien administratif dont ils ont besoin pour dispenser des produits et des services de qualité, accessibles et économiques à la population de l'Ontario. Notre défi est d'y parvenir dans un environnement marqué par des mutations démographiques spectaculaires, des tendances de l'emploi qui ne cessent d'évoluer et une technologie qui est en train de révolutionner tous les aspects de notre vie.

Au cours de l'exercice passé, nous avons réorienté nos stratégies de façon à privilégier les ressources humaines et à faciliter la transformation de nos activités par la technologie. Nous avons fait des progrès notables dans ces deux secteurs. Pour attirer le personnel dont la fonction publique de l'Ontario a besoin, nous mettons en place des programmes qui visent à faire de l'Ontario un employeur de choix. Sur le plan de la technologie, nous en sommes au stade prévu pour doter le gouvernement de l'Ontario d'une infrastructure technologique commune et offrir au public une carte d'accès sécurisé. Le Secrétariat du Conseil de gestion a également élaboré un plan pour améliorer l'accès à tous les services du gouvernement par le biais de sa stratégie de prestation électronique des services.

Les citoyens sont plus que des « consommateurs » ou des « clients ». Ce sont les véritables propriétaires du secteur public tout entier. Notre responsabilité est de rendre les activités du gouvernement transparentes, de fixer des normes pour indiquer plus clairement la façon dont nous dépensons les deniers publics et de déposer des rapports réguliers et exacts sur notre performance et nos résultats. Le dépôt du plan d'activités de chaque ministère à l'Assemblée législative et son affichage sur Internet sont deux façons importantes de rendre compte à nos « actionnaires », les hommes et les femmes qui vivent en Ontario.

C'est un grand privilège d'être le président du Conseil de gestion du gouvernement et de diriger le personnel compétent du Secrétariat du Conseil de gestion dans le travail qu'il accomplit pour doter le gouvernement des qualités d'une entreprise capable de faire face aux défis qui l'attendent. Je félicite tous les membres du personnel du Secrétariat de leur engagement à faire de la fonction publique de l'Ontario le service public le mieux géré au monde.

L'honorable David H. Tsubouchi
Président, Conseil de gestion du gouvernement

Objectif général du Secrétariat

Le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) s'est engagé à faire en sorte que le gouvernement de l'Ontario soit le mieux géré au monde par une fonction publique axée sur l'optimisation des ressources et l'excellence des services fournis à la population.

Mission du Secrétariat

À l'appui de son engagement d'optimiser les ressources et de dispenser des services de qualité à la population ontarienne, le Secrétariat du Conseil de gestion veille à ce que les ressources soient gérées avec efficacité, établit des normes et offre aux ministères le leadership et les solutions intégrées dont ils ont besoin pour mettre en oeuvre les priorités du gouvernement.

Activités de base

Au cours de l'exercice 2000-2001, le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) était responsable de cinq activités de base, à savoir le contrôle central, l'information et la technologie de l'information, y compris les Archives de l'Ontario, les services communs, les services immobiliers et l'élaboration des politiques et des programmes en matière de jeux. L'élaboration des politiques et des programmes en matière de jeux relève maintenant du ministère du Tourisme, de la Culture et des Loisirs, et c'est ce ministère qui fera rapport sur ses réalisations et ses engagements pour l'avenir.

Contrôle central

Le Secrétariat du Conseil de gestion partage les fonctions de contrôle de la fonction publique avec le Bureau du Conseil des ministres, le ministère des Finances et la Société ontarienne SuperCroissance. L'objectif de cette activité de base est d'aider les ministères à gérer de façon efficace leurs opérations et leurs ressources – personnel, finances, information, technologie et biens immobiliers – en élaborant des normes, des pratiques et des politiques internes qui favorisent l'excellence des services et l'utilisation optimale des deniers publics. En outre, dans le cadre des fonctions associées au contrôle central, le Secrétariat du Conseil de gestion entreprend des projets de changement à l'échelle du gouvernement pour faire de la fonction publique de l'Ontario le service public le mieux géré au monde.

Les activités du contrôle central comprennent notamment les suivantes : permettre au gouvernement d'atteindre ses objectifs en matière de restructuration et de finances; faciliter le processus d'élaboration de plans d'activités solides et intégrés; conseiller les ministres et le Conseil des ministres; offrir des services de vérification interne qui aident le gouvernement à atteindre ses objectifs généraux; et se doter d'une main-d'oeuvre qualifiée et perfectionnée.

Information et technologie de l'information

La fonction publique de l'Ontario (FPO) consacre plus de 750 millions de dollars par an à l'information et à la technologie de l'information (ITI) et y affecte plus de 2 500 fonctionnaires. La FPO administre et entretient des programmes visant à intégrer la technologie dans le secteur public tout entier et veille à ce que le gouvernement tire le meilleur parti de ses investissements dans la technologie. Le Secrétariat du Conseil de gestion, par l'intermédiaire du Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique (BDGIFP), dirige et coordonne l'application des stratégies d'ITI du gouvernement tout en assurant la protection des renseignements personnels. La mise en oeuvre de ces stratégies permettra au gouvernement de l'Ontario de devenir un chef de file mondial dans la prestation des services en ligne d'ici 2003.

Soutenues par la stratégie d'ITI, les Archives de l'Ontario guident et conseillent tous les ministères en matière de gestion et de conservation des renseignements considérés essentiels pour un gouvernement efficace, efficient et responsable. Le personnel des Archives veille également à ce que le public ait accès à la mémoire documentaire de l'Ontario. Les principales fonctions des Archives sont de gérer l'évaluation et la destination finale de tous les dossiers du gouvernement, d'acquérir, de préserver et de rendre accessible les documents à valeur historique, et d'offrir des services aux utilisateurs des dossiers des secteurs public et privé sous toutes les formes.

Services communs

Créés en 1998, le Bureau des services communs (BSC) dispense des services de soutien de qualité aux activités internes des ministères et des organismes dans toute la province, notamment dans les secteurs du traitement financier, du service de la paie, de l'administration des avantages sociaux, de l'approvisionnement et de l'administration générale. En regroupant (sous l'égide d'une seule équipe de gestion) le personnel de soutien aux activités de toute la fonction publique de l'Ontario, le BSC contribue à simplifier les activités gouvernementales et permet à la fonction publique de se concentrer sur ses responsabilités de base – la prestation de services coordonnés, cohérents et de qualité à ses clients.

Services immobiliers

Le Secrétariat du Conseil de gestion assigne par contrat la gestion des biens immobiliers et des locaux de la province à la Société immobilière de l'Ontario (SIO), une société de la Couronne qui rend compte à un conseil d'administration constitué d'experts des secteurs public et privé. La SIO agit dans le cadre des priorités gouvernementales, du secteur immobilier et des conditions du marché. Elle dispense une vaste gamme de services immobiliers, notamment dans les secteurs de la gestion des projets de construction, de la gestion des installations et de la gestion du portefeuille, prodigue des conseils en matière de politiques et de planification, et assure la rationalisation des biens au nom du Secrétariat du Conseil de gestion et de ses ministères clients.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 2000-2001

Amélioration du service à la clientèle

Au cours de l'exercice passé, le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) a atteint un grand nombre d'objectifs importants, ce qui a eu pour effet de rehausser l'efficience du gouvernement, d'améliorer les services aux clients et de conférer une valeur ajoutée aux deniers publics.

L'évolution rapide de la technologie et la pression du public, qui demande des services de qualité à un coût moindre, ont continué à éperonner les programmes d'ITI du gouvernement. Le Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique a progressé de façon satisfaisante dans ses efforts pour concevoir et mettre en oeuvre une infrastructure technologique commune, et a veillé à ce que la technologie soit en place pour faciliter les différentes activités gouvernementales.

Au cours de l'exercice 2000-2001, le SCG a fait de grands progrès pour rattraper les niveaux de service aux clients atteints par certaines des plus grandes entreprises du secteur privé, et il y est parvenu à un coût concurrentiel. Pour l'aider dans ses efforts, il utilise Services TI Ontario, l'organisation de services technologiques du gouvernement, qui fournit des services technologiques intégrés, complets et de qualité à la fonction publique de l'Ontario aux prix du marché ou à un prix inférieur.

En réponse aux exigences du public qui demande des services pertinents et opportuns auxquels il puisse avoir accès par voie électronique, le SCG a accéléré la révision des mécanismes de prestation des services aux consommateurs. Nous avons mis en place une infrastructure et des stratégies communes en matière de TI qui ont posé les bases de la prestation future de tous les services du gouvernement par voie électronique. Le SCG a continué à travailler à l'élaboration d'une carte d'accès sécurisé pour l'Ontario et a augmenté l'usage de la technologie afin de rationaliser et d'améliorer les services dispensés aux clients à l'intérieur et à l'extérieur de la fonction publique.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 2000-2001 (suite)

Au cours de l'exercice, les Archives de l'Ontario ont rapatrié des États-Unis une importante collection de dossiers d'immigration ontariens du XIX^{e} siècle, avec l'aide des *Friends of the Archives of Ontario*. En outre, les Archives de l'Ontario ont lancé des bases de données sur les dossiers, les images et les collections des bibliothèques consultables sur place et par Internet. Un plan stratégique de trois ans est maintenant en place qui mènera les Archives de l'Ontario jusqu'à leur 100^{e} anniversaire en 2003.

Gestion transparente, responsable et efficace

Au cours de l'exercice 2000-2001, le SCG a surveillé le budget total des dépenses du gouvernement au titre des programmes (50 milliards de dollars) et, grâce à une planification efficace des ressources, il a aidé le gouvernement à atteindre son objectif budgétaire pour l'exercice, un excédent de 3,2 milliards de dollars calculé sur la base des résultats provisoires annoncés dans le Budget de 2001. Comme les années précédentes, le SCG a intégré la planification de toutes les ressources du gouvernement et favorisé l'utilisation optimale des deniers publics.

À titre d'employeur de quelque 60 000 fonctionnaires, le gouvernement est déterminé à utiliser des stratégies qui permettent de trouver les gens qu'il faut au moment où il faut pour pourvoir les postes qui leur conviennent le mieux. La priorité du gouvernement, dans le secteur des ressources humaines, est de promouvoir la refonte de la fonction publique de l'Ontario pour la doter d'une main-d'oeuvre hautement spécialisée, motivée et productive. Fidèle à cette priorité, le SCG recrute tous les ans 100 diplômées et diplômés récents des collèges et des universités dans le cadre du Programme de stages de l'Ontario. Jusqu'ici, 80 pour 100 des participants qui ont terminé le programme ont été recrutés pour occuper un poste dans la fonction publique de l'Ontario. En outre, le SCG a adopté des politiques qui encouragent les candidats de l'extérieur à postuler des postes de la FPO. Il a aussi continué à soutenir EmploisGO, le site Internet du gouvernement qui affiche des offres d'emploi au sein de la fonction publique de l'Ontario. Depuis son lancement, en avril 1999, EmploisGO a attiré plus de 3 millions de visiteurs et s'est maintenu parmi les trois meilleurs sites Web du gouvernement.

Rapport annuel sur les réalisations clés en 2000-2001 (suite)

Cette année, les réalisations technologiques ont inclus le lancement du Centre de protection de l'information chargé d'assumer des fonctions de surveillance proactive des questions liées à la sécurité, comme la détection d'intrusion et le suivi de la protection contre les virus. Quant à la stratégie de prestation des services par voie électronique, elle témoigne de l'engagement du gouvernement à augmenter la satisfaction des consommateurs en devenant un chef de file mondial de la prestation des services en ligne d'ici 2003. Le SCG a aussi lancé de nouveaux modèles améliorés d'approvisionnement qui ont aidé la FPO à arriver plus vite sur le marché tout en maintenant un processus d'approvisionnement compétitif juste et ouvert. Le gouvernement dispose ainsi de listes de fournisseurs attitrés pour certains services importants et fréquemment utilisés à l'appui des initiatives de TI.

Au cours de l'exercice 2000-2001, le SCG a amorcé la mise en oeuvre de son programme d'amélioration de la qualité des services pour améliorer les processus de gestion et le service à la clientèle. Dans un autre secteur de gestion interne, le BSC a lancé plusieurs projets qui utilisent la technologie pour améliorer les services de soutien aux activités, notamment un système de suivi des factures des fournisseurs, un système de commande sur le Web et un système de formation générale. Le BSC a aussi adopté un système d'établissement des prix en fonction des transactions qui fixe un prix unitaire de référence pour ses produits et services clés. Cela permettra au Bureau de mieux mesurer l'impact des améliorations des processus sur les niveaux d'efficacité de tout le gouvernement.

La Division de la gestion des programmes et des prévisions budgétaires (DGPPB) a publié *Performance Measurement in Business Planning,* un nouveau guide de référence à l'intention des ministères. Ce guide a été partagé avec d'autres gouvernements du Canada. En outre, l'Unité de coordination pour le secteur des organismes du SCG a publié *Towards Excellence in Administrative Justice*, un document qui offre des conseils aux organismes sur la façon de traiter avec les décisionnaires, d'établir des normes de déontologie, de donner suite aux plaintes du public et d'offrir une orientation aux nouvelles recrues. Ce guide rehaussera la confiance du public dans le système de justice administrative de l'Ontario et favorisera la prestation de services de qualité et le règlement efficace des différents.

En janvier 2000, des directives et procédures améliorées pour la vente des propriétés du gouvernement ont été adoptées. Ces directives prévoient l'application d'une série de freins et de contrepoids au processus de vente pour veiller à ce que les contribuables reçoivent le meilleur prix pour les propriétés du gouvernement. Les procédures de la SIO sont aussi rigoureuses, voire plus rigoureuses, que celles adoptées par les agences immobilières du secteur privé.

Engagements et stratégies clés en 2001-2002

Amélioration du service à la clientèle

Le Secrétariat du Conseil de gestion s'est engagé à continuer à améliorer les services et à appuyer les activités des ministères du gouvernement de l'Ontario. Au cours du prochain exercice, il continuera à guider les ministères en élaborant les politiques, la structure et les cadres de contrôle dont ils ont besoin pour mener à bien leurs initiatives les plus importantes.

La technologie demeure un moteur de changement essentiel de la façon dont le gouvernement fonctionne. Le gouvernement tient à utiliser les recherches et les technologies les plus avancées pour dispenser des services novateurs. Nous sommes conscients du fait qu'actuellement plus de 60 pour 100 des Canadiennes et Canadiens ont accès à Internet ou au courrier électronique et que, selon les prévisions, d'ici 2003, l'utilisation d'Internet au Canada atteindra 75 à 80 pour 100. En préparation, nous allons coordonner la stratégie du gouvernement visant la prestation électronique des services qui permettra d'avoir accès en ligne à tous les services gouvernementaux courants d'ici 2003. Une fois cette initiative mise en oeuvre, la fonction publique de l'Ontario deviendra un chef de file mondial de la prestation des services en ligne axés sur les clients, intégrés, accessibles et économiques. Le SCG fournira aussi l'infrastructure technologique et les normes nécessaires en matière de transactions et de sécurité pour la prestation électronique de ses services. Il poursuivra l'élaboration d'une carte d'accès sécurisé et apportera son soutien au Centre de protection de l'information pour qu'il crée et mette en oeuvre une stratégie de sécurité complète.

Au cours de l'exercice 2001-2002, la Commission de réduction des formalités administratives et le BSC travailleront de concert au Projet d'amélioration du service par la simplification des formulaires. Ce projet a été lancé pour rationaliser et réduire le nombre de formulaires utilisés par le gouvernement pour recueillir des renseignements auprès des entreprises, des institutions et des particuliers, et pour rendre les formulaires plus faciles à comprendre et accessibles par voie électronique. Le projet de la Commission de réduction des formalités administratives est lié à d'autres programmes du Secrétariat comme la stratégie visant la prestation des services par voie électronique.

Engagements et stratégies clés en 2001-2002 (suite)

Les Archives de l'Ontario élaboreront et mettront en oeuvre une stratégie d'acquisition de dossiers privés pour les ajouter au fonds existant de la mémoire documentaire de l'Ontario. Les Archives de l'Ontario joueront également un rôle de premier rang dans la préservation des dossiers historiques des municipalités abolies, une préoccupation croissante alors que se poursuivent les fusions. En outre, les Archives de l'Ontario organiseront une exposition publique dans leurs locaux pour sensibiliser le public à l'importance des archives.

Gestion transparente, responsable et efficace

Le SCG continuera à faire preuve de transparence et de responsabilité en publiant le Budget des dépenses qui rend compte des activités du gouvernement. Au cours de l'exercice 2001-2002, nous continuerons à surveiller le budget total des dépenses du gouvernement au titre des programmes et à travailler avec les ministères à la rationalisation et à l'amélioration accrue de l'efficience de la fonction publique.

Parmi les autres mesures prévues pour augmenter la responsabilité et la gestion efficace, il faut mentionner les cadres mis en place à l'échelle de la FPO pour la gestion de l'ITI, l'utilisation efficace des organes directeurs et la prestation de conseils judicieux au Conseil de gestion du gouvernement et aux ministères en matière de saine gestion financière et de technologie.

Pour que le gouvernement dispose de la main-d'oeuvre qualifiée et perfectionnée dont il a besoin, le SCG continuera à évaluer les progrès réalisés dans le cadre de la stratégie de ressources humaines de la FPO. Nous mettrons également en place des programmes qui feront de la FPO un employeur de choix sur le marché du travail. Pour attirer les jeunes, le SCG continuera à promouvoir le Programme de stages de l'Ontario dans toute la province. L'intention du gouvernement pour cette année est de recruter et d'affecter dans différents ministères 100 jeunes internes d'ici juillet 2001. En outre, le SCG élaborera et mettra en oeuvre une stratégie globale de formation pluriannuelle qui permettra aux fonctionnaires de l'Ontario de mettre à jour et de renforcer leurs compétences.

Engagements et stratégies clés en 2001-2002 (suite)

Au cours de l'exercice 2001-2002, le SCG continuera à apporter son soutien à un programme de formation des intervenants qui donne aux secteurs parapublic et privé des renseignements sur les stratégies et programmes technologiques du gouvernement et ses projets de prestation électronique des services. On ouvrira la voie à de nouveaux dialogues sur la technologie avec d'autres paliers de gouvernement, des organismes et le secteur privé. Pour avoir plus de renseignements sur le programme d'ITI, visitez le site Web du BDGIFP à : www.cio.gov.on.ca

En sa qualité de catalyseur du changement dans les 60 organismes de réglementation et d'arbitrage du gouvernement, l'Unité de coordination pour le secteur des organismes lancera cette année un programme d'orientation et de formation déontologique à l'intention des décisionnaires, prendra de nouvelles mesures afin de renforcer leur obligation de rendre compte, intégrera les organismes dans la stratégie générale du gouvernement en matière de prestation électronique des services et veillera à ce qu'ils soient plus accessibles au public.

Grâce à ses services intégrés de vérification interne, le SCG aidera les ministères à reconnaître et à gérer les risques et à atteindre leurs objectifs. Ces services permettront aux ministères d'améliorer leur contrôle, leur responsabilité et leurs processus, et d'optimiser les dépenses associées à la prestation de leurs programmes.

Au cours de l'exercice 2001-2002, la SIO prévoit terminer sa transition vers un type d'organisation plus proche du secteur privé en formulant ses propres politiques en matière de ressources humaines et en mettant en place ses propres systèmes de soutien. La Société prévoit également élaborer des programmes à long terme de rénovation des immobilisations afin de réduire les dépenses du gouvernement associées au vieillissement des biens et à l'évolution des besoins en matière d'espace.

Mesures clés d'évaluation de la performance

Activité de base : Ensemble du Secrétariat

Objectif du Secrétariat
Divers secteurs de programme offrent des orientations stratégiques, des exemples de pratiques exemplaires, des conseils et des services directs qui favorisent la gestion efficace et efficiente du gouvernement de l'Ontario. L'objectif à long terme du Secrétariat est d'être reconnu comme un agent important de changement qui lui permettra d'atteindre son objectif ultime : faire de la fonction publique de l'Ontario le service public le mieux géré au monde.

Contribution à l'objectif
Cette mesure est appuyée par les améliorations de la gestion de la qualité réalisées par le biais du programme d'amélioration de la qualité des services du Secrétariat.

Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2001-2002
Pourcentage des clients et des partenaires du SCG interrogés qui sont satisfaits de ses services et de ses conseils.	90 %	80 %

Activité de base : Information et technologie de l'information

Objectif du Secrétariat
Le SCG s'acquittera de son engagement de transformer ses activités par la technologie en coordonnant l'élaboration et la mise en oeuvre d'une stratégie et d'un cadre visant la prestation électronique et économique de ses services. Le SCG souhaite atteindre d'ici 2003 l'objectif suivant : augmenter la satisfaction des Ontariennes et Ontariens à l'égard des services gouvernementaux en devenant un chef de file mondial de la prestation électronique des services publics.

Contribution à l'objectif
En coordonnant l'élaboration et la mise en oeuvre continues de la stratégie de prestation électronique des services, le SCG veillera à ce que les ministères disposent d'un cadre intégré pour partager les ressources et répondre à leurs engagements dans le secteur des programmes et des services afin de fournir électroniquement tous les renseignements et les services courants les plus demandés d'ici 2003.

Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2001-2002
Pourcentage des services courants les plus demandés qui sont dispensés par voie électronique.	D'ici 2003, le gouvernement de l'Ontario deviendra un chef de file mondial dans le secteur de la prestation électronique des services, avec 100 % des services courants à forte demande accessibles au public électroniquement.	Établir une base de référence pour les services du gouvernement auxquels le public et les entreprises peuvent accéder électroniquement.

Activité de base : Services communs

Objectif du Secrétariat
Prestation aux ministères de services de soutien de qualité au meilleur prix possible comme démontré par une réduction des coûts pour le consommateur et par la satisfaction croissante du public.

Contribution à l'objectif
Évaluation de l'augmentation de la satisfaction du public et possibilité d'économies à long terme pour les consommateurs.

Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2001-2002
Tendances du prix de revient d'un « panier standard » de produits et de services fournis par le Bureau des services communs.	Le prix de revient d'un « panier standard » de produits et de services diminuera d'année en année.	Le prix de revient d'un « panier standard » de produits et de services n'augmentera pas en 2001-2002.

Objectif du Secrétariat
Exploitation efficace des locaux à bureaux dont le gouvernement est propriétaire ou locataire.

Contribution à l'objectif
Le coût d'exploitation par pied carré est un repère standard de l'industrie immobilière qui est largement reconnu comme la mesure la plus importante de l'exploitation et de la gestion efficaces des édifices.

La norme de l'industrie doit se situer dans la moyenne établie par la « Building Owners and Management Association ». L'objectif de la SIO est de se situer à 10 pour 100 près de cette moyenne. Il n'est pas désirable que le niveau soit trop élevé, car cela indique des coûts d'exploitation excessifs, ni qu'il soit trop faible, car cela a un effet sur la condition et, éventuellement, sur la valeur du bien.

Mesures	Objectifs/normes	Engagements 2001-2002
Coût d'exploitation en dollars par pied carré.	À 10 % près de la moyenne de l'industrie.	La projection moyenne de la SIO est de 7,05 $. La projection moyenne de l'industrie est de 6,97 $. Un écart de 10 % correspondrait à un niveau faible de 6,34 $ et à un niveau élevé de 7,75 $.

Données réelles provisoires sur les dépenses du Secrétariat par activité de base en 2000-2001 (1)

Secrétariat du Conseil de gestion

Fonctionnement	27 millions de $
Immobilisations	20 millions de $
	2 765 employés

Contrôle central

Fonctionnement	47 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	630 employés

Information et technologie de l'information

Fonctionnement	73 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	575 employés

Services communs

Fonctionnement	(84) millions de $ (2)
Immobilisations	0 million de $
	1 175 employés

Services immobiliers

Fonctionnement	(54) millions de $ (4)
Immobilisations	20 millions de $
	245 employés

Administration interne

Fonctionnement	45 millions de $ (3)
Immobilisations	0 million de $
	140 employés

Remarques :

(1) Selon la méthode comptable du CCSP. Les chiffres financiers ont été rajustés en fonction de la structure des activités de base pour l'exercice 2001-2002. Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

(2) Les données réelles provisoires du SCG comprennent les prestations de retraite représentées par un poste distinct dans le Budget de l'Ontario. Le budget de fonctionnement de 113 millions de dollars a été rajusté pour tenir compte des gains de pension nets de 197 millions de dollars au titre de la FPO conformément aux exigences comptables du CCSP, ce qui a entraîné une réduction nette des dépenses de 84 millions de dollars.

(3) Comprend des dépenses uniques au titre des communications avec les contribuables et de l'intégration des bureaux.

(4) Le budget de fonctionnement de 79 millions de dollars a été rajusté de 113 millions de dollars pour tenir compte des dépenses engagées dans tous les ministères au titre de la location d'espace, ce qui a entraîné une réduction nette des dépenses de 54 millions de dollars.

Plan des affectations 2001-2002 approuvées par le Secrétariat par activité de base(1)

Secrétariat du Conseil de gestion

Fonctionnement	1 030 millions de $ (2)
Immobilisations	37 millions de $
	2 510 employés

Contrôle central

Fonctionnement	695 millions de $ (2)
Immobilisations	0 million de $
	525 employés

Information et technologie de l'information

Fonctionnement	142 millions de $ (6)
Immobilisations	9 millions de $ (4)
	600 employés

Services communs

Fonctionnement	88 millions de $ (3)
Immobilisations	0 million de $
	1 255 employés

Services immobiliers

Fonctionnement	71 millions de $ (7)
Immobilisations	28 millions de $ (5)
	0 employé

Administration interne

Fonctionnement	34 millions de $
Immobilisations	0 million de $
	130 employés

Remarques :

(1) Selon la méthode comptable du CCSP. Le nombre d'employés représente des équivalents temps plein.

(2) Comprend le fonds de prévoyance représenté par un poste distinct dans le Budget de l'Ontario; le fonds est utilisé pour financer des dépenses réelles dans d'autres ministères.

(3) Comprend les prestations de retraite représentées par un poste distinct dans le Budget de l'Ontario; contient les dépenses associées au nouveau traitement comptable des prestations de retraite gagnées par les employés pour l'exercice concerné, ce qui ajoute 192 millions de dollars aux dépenses de 2001-2002.

(4) L'augmentation des immobilisations représente les infrastructures nécessaires pour soutenir la prestation électronique des services gouvernementaux et les installations d'entreposage des dossiers des Archives.

(5) Augmentation des immobilisations aux fins de la remise en état pour l'inventaire des biens immobiliers du gouvernement.

(6) Augmentation du budget de fonctionnement pour mettre en oeuvre la stratégie de TI et investir dans l'infrastructure.

(7) Ne comprend pas le rajustement, en fin d'exercice, des dépenses engagées dans tous les ministères au titre de la location d'espace.

Personnes à contacter

Les questions ou commentaires concernant le plan d'activités du Secrétariat sont les bienvenus.

Contrôle central
Bob Wright - ressources financières : 416 325-3342; téléc. : 416 325-4993;
courriel : bob.wright@mbs.gov.on.ca

Laurie Reid - ressources humaines : 416 325-0386; téléc. : 416 325-1393;
courriel : laurie.reid@mbs.gov.on.ca

Peter Harshman - vérification interne : 416 327-9485; téléc. : 416 327-9486;
courriel : peter.harshman@mbs.gov.on.ca

Information et technologie de l'information
Virginia Rowden : 416 327-3010; téléc. : 416 327-3264;
courriel : virginia.rowden@mbs.gov.on.ca

Carolyn Heald – Archives de l'Ontario : 416 327-1568; téléc. : 416 327-1992;
courriel : carolyn.heald@archives.gov.on.ca

Services communs
Brian Fior : 416 314-4324; téléc. : 416 327-4246;
courriel : brian.fior@mbs.gov.on.ca

Services immobiliers
Jim Butticci : 416 314-2351; téléc. : 416 314-3530;
courriel : jim.butticci@orc.gov.on.ca

Administration interne
Brenda Begin : 416 327-2915; téléc. : 416 327-2905;
courriel : brenda.begin@mbs.gov.on.ca

Bureau du ministre
Alexandra Kyriakos : 416 327-2944; téléc. : 416 327-3790;
courriel : alexandra.kyriakos@mbs.gov.on.ca

Communications
Donna Holmes : 416 327-2794; téléc. : 416 327-2817;
courriel : donna.holmes@mbs.gov.on.ca

On peut se procurer des exemplaires gratuits du présent document auprès de :
Publications Ontario
880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8
Téléphone : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, faire le 1 800 668-9938.
À Ottawa, faire le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758.
Service téléphonique aux malentendants :
composer sans frais, n'importe où en Ontario, le 1 800 268-7095.

On peut commander des exemplaires du présent document par Internet à :
http://www.publications.gov.on.ca

Copie électronique du présent document disponible à :
http://www.gov.on.ca

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2001

ISBN 0-7794-1176-5

This document is also available in English.